

Et si la transformation digitale était la clé de votre avenir ?

Agissons pour notre monde numérique.

Consultant Centre de contact Expérimenté H/F

Référence : J1018-2016

Lieu : Rennes

Durée : CDI

CGI, entreprise canadienne et 5^{ème} acteur mondial indépendant de conseil et des services en numérique (ESN), réunit en France et au Luxembourg plus de 11 000 professionnels répartis dans 22 villes. Nos équipes accompagnent les grandes entreprises françaises et les administrations dans leurs projets de transformation digitale.

En rejoignant CGI, vous serez au cœur de la transformation numérique des entreprises et de la société.

VOTRE MISSION :

Au sein du Centre d'Excellence Digital Customer de CGI à Rennes, vous serez rattaché(e) au pôle Customer Interaction, qui rassemble une quarantaine de consultants, experts, développeurs et chefs de projet Centres de Contacts et sert des clients Grands Comptes ou PME sur toute la France.

Vos expériences dans le domaine de la Relation Client Multicanale et Digitale, et en particulier dans la mise en œuvre et le maintien en conditions opérationnelles de solutions de centres de contacts multicanal, feront de vous un référent au sein du Centre d'Excellence, soit par votre expertise technique sur une ou plusieurs solutions, soit par votre très bonne connaissance fonctionnelle des centres de contacts, validée dans le cadre de projets ou de missions d'assistance à maîtrise d'ouvrage ou à maîtrise d'œuvre.

En tant que consultant IT, vous assurerez le rôle de pilier apportant expertise technique et fonctionnelle, méthodologie, références et assurant la veille sectorielle ainsi que la relation avec les éditeurs.

Votre rôle de référent vous permettra d'intervenir dans plusieurs cadres :

- Projets de mises en place de solutions innovantes dans les centres de relation clients,
- Centre de services et TMA du centre d'excellence,
- Missions de conseil amont (aide au choix, études préalables, cadrages ...),
- Accompagnement de nos clients sur leurs projets (expertise, pilotage ...),
- Accompagnement lors des phases de conduite de changement jusqu'aux formations des utilisateurs ...

Dans le cadre de missions pour des clients dont les différents départements sont sur différents sites, vous serez amené(e) à effectuer des déplacements ponctuels principalement en France.

PROFIL RECHERCHE :

- 5 ans d'expérience minimum dans le domaine des Centres de Contacts/Téléphonie-CTI
 - Connaissance approfondie d'une ou plusieurs solutions du marché (Genesys, Cisco, Vocalcom ...)
 - Missions pour des grands comptes.
 - Des certifications sur ces solutions majeures du marché seraient un plus.
 - Autonomie, Rigueur, Solides capacités rédactionnelles, Bonne aisance à l'oral et capacités d'animateur
- A compétence égale, ce poste est ouvert aux travailleurs en situation de handicap.*

CGI



**5ÈME ACTEUR MONDIAL
DU CONSEIL ET DES SERVICES EN
NUMÉRIQUE**

- **74 000 professionnels répartis dans 40 pays.**
- **11 000 professionnels en France et au Luxembourg présents dans 22 villes.**

**NOUS TRAVAILLONS AVEC
38 ENTREPRISES DU CAC 40 ET
BEAUCOUP D'AUTRES :**

AXA, AIR FRANCE, BNP PARIBAS,
EDF, ENGIE, EADS, L'ORÉAL,
LVMH, MICHELIN, MINISTÈRE DE
LA DÉFENSE, ORANGE, SCNF,
TOTAL, ETC.



Rejoignez-nous ! cgi-recrute.fr

© 2019 GROUPE CGI INC.

1